



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA CREACIONES
ANGELITOS S.A.C EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA, EN EL AÑO
2015”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

NUÑUVERO CUEVA, WENDY FIORELA

ASESOR:

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

Dr. Víctor Dávila Arenaza

.....
SECRETARIO

Dr. Edwin Arce Álvarez

.....
VOCAL

Dr. Lessner León Espinoza

DEDICATORIA

Para mis padres Augusto y Rosa, por su comprensión y ayuda en momentos buenos y malos. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y a todo ello una gran dosis de amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme su bendición para seguir adelante con esfuerzo y perseverancia, a la Facultad de Ciencias Administrativas por la formación reciba, al Dr. Edwin Arce Álvarez por la guía para que el proyecto de investigación sea realizado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Wendy Fiorela Nuñuvero Cueva con DNI N° 71439854, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2015.

Wendy Fiorela Nuñuvero Cueva
DNI:71439854

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En el cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Planificación Estratégica y su relación con la calidad del servicio de la empresa Creaciones Angelitos S.A.C en el distrito de la Victoria en el año 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Wendy Fiorela Nuñuvero Cueva

ÍNDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN:	10
1.1. Problema	20
1.2. Objetivos	20
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Hipótesis	21
2.2. Variables	21
2.3. Operacionalización de Variables	22
2.4. Metodología	24
2.5. Tipos de Estudio	25
2.6. Diseño	25
2.7. Población y Muestra	26
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.9. Métodos de Análisis de Datos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
VIII. ANEXOS	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar cómo se relaciona la planificación estratégica con la calidad de servicio de la empresa Creaciones Angelitos S.A.C. en el distrito de la Victoria, 2015. Se realizó en dos tipos de investigación; la primera de ellas es la descriptiva ya que describe las variables. Por otra parte, se realizó una Investigación Correlacional, este estudio tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

La población objeto de estudio fueron los colaboradores de la empresa Creaciones Angelitos S.A.C, la muestra de estudio conformada por 92 colaboradores; para la recolección de datos se utilizó el método de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesto por 20 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, gracias a ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso de alfa de Cronbach, se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es determinar si la planificación estratégica tiene relación con la calidad de servicio de la empresa Creaciones Angelitos S.A.C, en el distrito de la Victoria, 2015.

Palabras clave: planificación es trágica y calidad de servicio.

ABSTRACT

This research has the overall aim to determine how strategic planning is related to the quality of service Creaciones Angelitos S.A.C in the district of Victoria, 2015. Se conducted in two types of research; the first is described as descriptive variables. On the other hand, a correlational research was done; this study aims to understand the relationship or degree of association that exists between two or more concepts, categories or variables in a particular context.

The study populations were the employees of the company SAC Creations Angels, the study sample comprised of 92 employees; Data collection for the survey method was used. As an instrument the questionnaire composed of 20 questions measurement Likert scale, then it these results were processed, analyzed and studied by the program of statistical SPSS, thanks to them we were able to measure the level of reliability of the questions by using Cronbach's alpha, analyzed and interpreted individually statistical graphs obtained for each question. Finally, significant results were obtained for the study whose purpose is to determine if strategic planning is related to the quality of service the company SAC Creations Angels, in the district of Victoria, 2015.

Keywords: planning is tragic and quality of service.